

Kantonsspital Winterthur
Departement Medizin
Klinik für Innere Medizin
Direktor: Prof. Dr. med. P. E. Ballmer

Arbeit unter Leitung von Prof. Dr. med. P. E. Ballmer

**Vergleich der Betreuung ambulanter Notfallpatienten und
-patientinnen in der hausärztlichen Praxis versus Zentralspital**

INAUGURAL-DISSERTATION
zur Erlangung der Doktorwürde der Medizinischen Fakultät
der Universität Zürich

vorgelegt von
Caroline Julie Bovet
von Arnex-sur-Orbe VD

Genehmigt auf Antrag von Prof. Dr. med. E. Battegay
Zürich 2010

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Zusammenfassung	4
2. Einleitung	6
2.1. Steigende Gesundheitskosten	6
2.2. Patientenzufriedenheit	7
2.3. Der ambulante Notfalldienst des KSW	7
2.3.1. Organisation des Rettungswesens	7
2.4. Organisation des hausärztlichen Notfalldienstes in Winterthur	8
3. Zielsetzung der Studie	9
4. Methodik	10
4.1. Studiendesign	10
4.1.1. Internisten der INO am KSW	10
4.1.2. Freipraktizierende Notfallärzte	10
4.1.3. Informed Consent	11
4.1.4. Patientenfragebogen	11
4.2. Einschlusskriterien	11
4.3. Ausschlusskriterien	11
4.4. Datenerhebung	12
4.5. Methodik der Auswertung	12
4.5.1. Kosten	12
4.5.2. Einflussfaktoren	12
4.5.3. Patientenzufriedenheit	12
5. Resultate	13
5.1. Patientenzufriedenheit	13
5.2. Diagnosekategorien	14
5.3. Rechnungsbeträge	16
5.3.1. Rechnungsbeträge, insgesamt	16
5.3.2. Rechnungsbeträge nach Diagnosekategorien	16
5.3.3. Taxpunkte, Dienstleistungs- und Materialkosten	16
5.4. Diagnostische Massnahmen	18
5.5. Patientenzufriedenheit	20
5.5.1. Durchschnittliche Patientenzufriedenheit	20
5.5.2. Patientenzufriedenheit nach Diagnosekategorie	21
5.6. Andere Resultate	21
5.6.1. Zeitaufwand	21

	Seite
5.6.2. Konsultationszeit	21
5.6.3. Doppelbehandlungen	22
6. Diskussion	23
6.1. Einleitung	23
6.2. Vergleichbarkeit der Patientenkollektive	23
6.2.1. Gemeinsamkeiten	23
6.2.2. Unterschiede der Patientenkollektive	23
6.3. Vielfalt der Diagnosen	24
6.4. Rechnungsbeträge und deren mögliche Ursachen	25
6.4.1. Durchschnittliche Rechnungsbeträge pro Patient	25
6.4.2. Taxpunkte und medizinische Diagnostik	25
6.4.3. Gegenüberstellung der diagnostischen Massnahmen	26
6.4.4. Doppelbehandlungen	28
6.5. Patientenzufriedenheit	28
6.5.1. Gesamtzufriedenheit	28
6.5.2. Patientenzufriedenheit nach Diagnosekategorie	29
6.6. Andere Resultate	30
6.6.1. Tageszeit der Konsultation	30
6.6.2. Zeitaufwand pro Patient	30
6.7. Zusammenfassung und Fazit	30
7. Literaturverzeichnis	32
8. Anhang	33
8.1. Anhang 1: Patientenfragebogen Spital	33
8.2. Anhang 2: Ärztefragebogen	38
8.3. Anhang 3: Patientenfragebogen Praxis	40
8.4. Anhang 4: Patienteninformation	44
8.5. Anhang 5: Informed consent	46
8.6. Anhang 6: Gegenüberstellung der detaillierten Resultate	47
9. Dank	60
10. Lebenslauf	61